

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

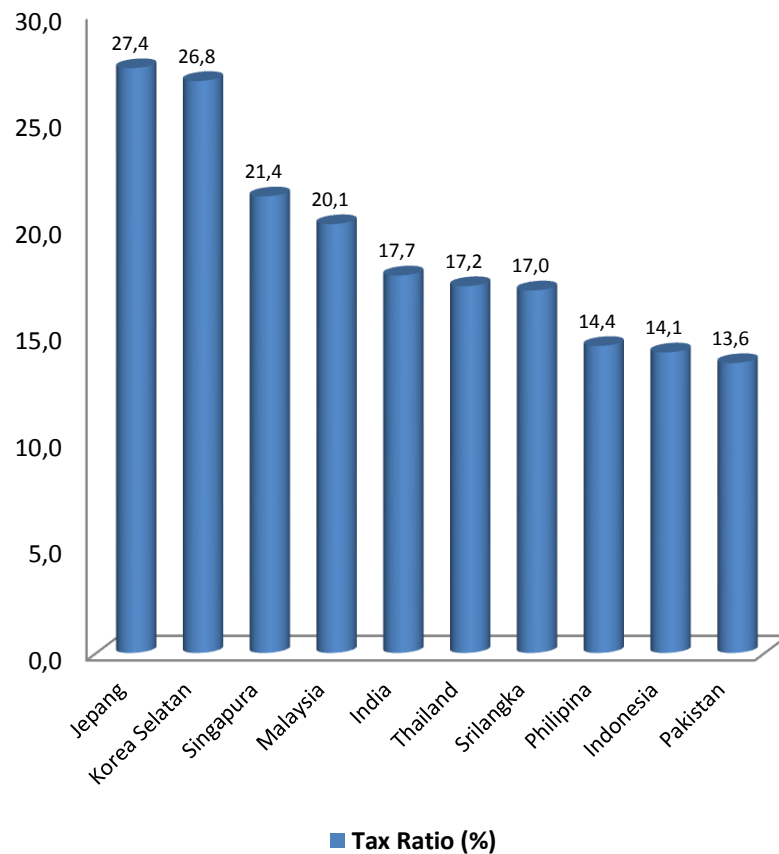
### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Indonesia hingga saat ini masih menjadi negara sedang berkembang yang tidak henti-hentinya melakukan pembangunan di segala bidang yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945. Dalam rangka memenuhi kebutuhan Belanja Negara, Pemerintah selalu berupaya menghimpun dan menggali potensi sumber-sumber Pendapatan Negara baik melalui Penerimaan Dalam Negeri (Penerimaan Pajak & Penerimaan Bukan Pajak) maupun Penerimaan Hibah. Dari 2 (dua) sumber penerimaan tersebut yang paling dominan adalah penerimaan dalam negeri khususnya dari sektor pajak sebagai kontributor yang paling utama dalam APBN. Semakin besar pengeluaran pemerintah yang digunakan untuk pembangunan nasional sehingga penerimaan negara dituntut untuk terus ditingkatkan.

Dewasa ini pajak merupakan suatu hal yang wajib untuk dipahami dengan baik, itu terjadi karena pajak sudah menjadi bagian penting dalam perekonomian. Wajib Pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terhutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan sistim ini diharapkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang berbelit-belit dan birokratis akan dapat dihilangkan (Nadia Monica, 2013)

Pemerintah terus menerus berupaya untuk menggali berbagai potensi pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak (*tax compliance*) dari masyarakat. Berbagai upaya untuk menciptakan masyarakat agar memiliki apresiasi yang baik terhadap kewajiban pajak dan tidak hanya melihat dari sudut pandang wajib pajak saja, tetapi perlu mempertimbangkan aspek-aspek lainnya. Secara simplikasi terdapat permasalahan mendasar pada perpajakan Indonesia, yaitu pertama masalah yang dengan wajib pajak. Kedua masalah yang berkaitan dengan aparat pajak yaitu mengenai sumber daya manusia yang dimiliki di Kantor Pelayanan Pajak, dan ketiga masalah pada sistem perpajakan yaitu berkaitan dengan *Tax Ratio* (rasio perpajakan terhadap PDB) yang masih rendah (<http://www.ortax.org>).

Besarnya *tax gap* dapat mencerminkan tingkat kepatuhan membayar pajak (*tax compliance*). Secara umum, kinerja penerimaan pajak masyarakat menunjukkan kecenderungan yang semakin meningkat. Total penerimaan pajak yang berhasil dipungut oleh Direktorat Jenderal Pajak dari tahun ke tahun senantiasa mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini juga tercermin pada angka *tax ratio*, yakni rasio total pajak terhadap PDB, yang cenderung mengalami peningkatan, namun demikian jika dibandingkan dengan *tax ratio* beberapa negara di Asia, *tax ratio* Indonesia masih rendah sebagaimana terlihat pada Grafik 1.1.



Sumber: [www.Pajak.com](http://www.Pajak.com)

**Grafik 1.1**  
***Tax Ratio* di Negara Asia Tahun 2013**

Grafik 1.1 memperlihatkan bahwa bila dibandingkan dengan Jepang dan Korea, *tax ratio* negara Indonesia masih tertinggal jauh. *Tax ratio* Indonesia juga masih di bawah angka rata-rata internasional yang mencapai sebesar 20%. Dibandingkan dengan negara tetangga di ASEAN seperti Filipina (14,4%), Malaysia (15,5%), dan Thailand (17%), sedangkan untuk negara maju sudah pada tingkat rata – rata rasio pajaknya 30% ([www.seputar-indonesia.com](http://www.seputar-indonesia.com)). Seharusnya dengan jumlah penduduk Indonesia yang merupakan ke 4 terbesar di dunia maka potensi pajak yang dapat digali sangat besar. Namun pada realitasnya masih

banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Dari 250 juta jiwa penduduk Indonesia dengan jumlah angkatan kerja yang kena pajak sebesar 110 juta orang, hanya 60 juta jiwa yang termasuk potensial wajib pajak (Kismantoro, Warta Ekonomi : 4 Maret 2013).

Ada dua impikasi utama yang berkaitan dengan rendahnya angka *ratio*. Pertama, pada satu sisi mencerminkan rendahnya *tax compliance* masyarakat sehingga jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan masih relatif sedikit dibandingkan dengan basis pajak (*tax base*). Kedua, relatif rendahnya jumlah pajak yang dikumpulkan dibanding dengan basis pajak yang ada juga memberikan harapan untuk peningkatan penerimaan pajak selanjutnya. (Gunadi, 2005).

Uraian di atas dapat menjadi indikasi bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perpajakan masih terbilang rendah. Pada tahun 2013, tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia sebagai Wajib Pajak (WP) masih rendah. Fakta tersebut dibuktikan berdasarkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Orang Pribadi hanya 8,5 juta dari jumlah angkatan kerja masyarakat sebesar 110 juta orang. Dengan demikian tercatat tingkat rasio WP OP yang menyampaikan SPT Tahunan sebesar 7,7 % yang dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Indonesia untuk menyampaikan SPT masih rendah. ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com))

Penyebab rendahnya tingkat kesadaran tersebut antara lain adalah asas perpajakan, yaitu hasil pemungutan pajak yang tidak dapat secara langsung dinikmati oleh wajib pajak (Hardiningsih dan Yulianawati : 2011). Masyarakat merasa tidak pernah tahu wujud nyata dari uang yang di keluarkan mereka untuk

membayar pajak. Menurut Tjiptarjo dalam Fiana (2012:3), berbagai masalah yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu, faktor internal seperti institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi wajib pajak serta profesionalisme SDM (sumber daya manusia). Faktor eksternal bisa berasal dari diri wajib pajak maupun lingkungannya yang tidak baik sehingga wajib pajak tidak patuh.

Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayan fiskus yang berkualitas, dan lain-lain. Sebagian wajib pajak tidak mengerti tentang peraturan perpajakan yang ada. Masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara.

Terbitnya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal istilah *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutanganya. Dianutnya sistem *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Karena melalui sistem ini, setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Wulandari, 2007).

Peningkatan jumlah pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru berguna untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Tidak dipungkiri bahwa masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual dan tidak taat untuk membayar pajak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi para pekerja profesional lainnya. Dalam pemberian NPWP oleh Ditjen Pajak, diharapkan wajib pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya (Widayati dan Nurlis, 2010). Wajib pajak yang memiliki penghasilan lebih dari PTKP wajib membayar pajak. Bila setiap wajib pajak mengetahui dengan jelas tentang kriteria wajib pajak dan perhitungannya, maka wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak penghasilannya.

Faktor kedua yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak adalah adanya kualitas pelayanan fiskus atau pegawai pajak. Pelayanan fiskus juga merupakan hal penting dalam menggali penerimaan negara dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab tetapi faktanya para fiskus tidak semuanya bersih dan ada juga yang nakal dalam arti sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak seperti contoh kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012 (detik Finance, 2012).

Munculnya kasus terkait dengan kualitas pelayanan fiskus, maka wajib pajak merasa bahwa uang hasil pajak yang mereka bayarkan tidak dikelola dengan benar dan jujur. Kerja sama antara petugas pajak dan wajib pajak masih sering terjadi dalam menegosiasikan nilai pajak. Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus memberantas kebiasaan oknum petugas pengawas pajak. Selama ini pengawas pajak menggunakan keawaman wajib pajak untuk menakut-nakuti dalam hal membayar pajak. Saat wajib pajak dalam posisi lemah, petugas pajak akan mengajak wajib pajak untuk menegosiasikan jumlah kewajiban. Negosiasi itu yang nantinya mengarah pada tindakan merugikan negara (Satrio, 2005). DJP berusaha keras untuk memulihkan citranya di mata masyarakat sehingga kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak untuk pembangunan akan bertambah melalui transparansi kinerja dan tata cara pembayaran.

Penelitian ini dimotivasi karena masih relatif rendahnya tingkat kesadaran membayar pajak khususnya wajib pajak pribadi, pemahaman wajib pajak atas peraturan yang masih rendah serta masih adanya oknum pegawai pajak yang tidak memberikan kualitas layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan juga dimotivasi karena adanya perbedaan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian Rahmawaty, dkk (2012) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sementara penelitian dari Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011) menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan

perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian-penelitian di atas yang mendasari penelitian ini, pada penelitian ini juga di gunakan dua variabel independen untuk melihat pengaruhnya terhadap kemauan membayar pajak. Dari kedua variabel yang digunakan ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulunya. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengetahuan wajib pajak, kualitas layanan aparat perpajakan dan yang menjadi variabel dependennya adalah kesadaran membayar pajak. Sementara itu, beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, banyak yang mengkaji WP Badan dan WP PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dan penelitian yang khusus meneliti WP Orang Pribadi masih jarang dilakukan. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian yang membutuhkan penelitian yang secara khusus meneliti mengenai WP Orang Pribadi (WP OP).

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini berjudul : **“Pengaruh Pengetahuan akan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kesadaran Membayar Pajak”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi akan peraturan perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees.



2. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Bandung Karees
3. Bagaimana kesadaran membayar pajak pada KPP Pratama Bandung Karees
4. Berapa besar pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak baik secara simultan maupun parsial

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian:

1. Untuk mengetahui pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi akan peraturan perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan fiskus pada KPP Pratama Bandung Karees
3. Untuk mengetahui kesadaran membayar pada KPP Pratama Bandung Karees
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak baik secara simultan maupun parsial

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipercaya dan memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

Adapun kegunaan teoretis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan dapat memperluas khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.
2. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan agar terdapat kesesuaian antara teori dan praktek.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

- 1) Untuk menambah pengetahuan dan kemampuan menganalisis tentang pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, dan kesadaran membayar pajak.
- 2) Untuk memperluas cakrawala berfikir terutama yang berhubungan dengan pengetahuan pajak dan persepsi atas petugas pajak.
- 3) Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam bidang perpajakan khususnya mengenai pengetahuan pajak dan persepsi atas petugas pajak dan mencoba mempraktekkan teori yang diperoleh selama pendidikan.

##### **b. Bagi Pihak Lain**

Memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan kepada masyarakat umum untuk lebih memahami perpajakan, terutama mengenai pengaruh pengetahuan pajak dan pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak

c. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi KPP untuk lebih meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak pajak dan mutu pelayanan perpajakan dan sebagai bahan acuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketaatan wajib pajak.